



Primeras Jornadas de Inteligencia Analítica del Uruguay

Cra. Magdalena Perutti | Cr. Italo Elola - KPMG

Gestión por indicadores y rentabilidad

Agenda

- ✓ Propósito de D&A
- ✓ D&A en la gestión por indicadores y reportes
- ✓ Tendencias



Data & Analytics

Datos, conocimiento y valor

Gestión por indicadores y rentabilidad

14 de Diciembre de 2016



Propósito de D&A



¿Qué es Data & Analytics?



DATA

&



ANALYTICS

Diferentes formatos y fuentes:

- *Estructuradas*: fuentes tradicionales (transacciones)
- *No estructuradas*: correos electrónicos, redes sociales y cualquier otra fuente no organizada de acuerdo a, o interpretada por, bases de datos tradicionales.

Proceso de análisis y modelación de datos para generar información útil, identificar relaciones, realizar conexiones y extraer conclusiones – todo para ayudar a las organizaciones a tomar mejores decisiones.



El propósito de aplicar D&A

Desafíos de nuestros Clientes

- Optimización de sistemas
- Integridad de socios de negocio
- Decisiones basadas en datos
- Fuerzas disruptivas
- Impactos en sistemas
- Monopolios
- Automatización
- Compartir información
- Amenazas a la reputación
- Sistemas de datos dispares, de gran escala



Nuestro enfoque

Adoptamos una perspectiva focalizada en resolver los aspectos complejos de negocio a través de los fundamentos clave de la creación de valor: Crecimiento, Riesgo, Calidad y Eficiencia. Este valor debe gestionarse en base a una Estrategia desde el corazón de la empresa, hasta alcanzar la Experiencia del Cliente.

CRECIMIENTO (ejemplos)

- Captación de nuevo cliente o portafolio de clientes
- Modelos de venta cruzada y retención
- Aumento de margen y rentabilidad sobre la base actual de clientes
- Nuevos modelos de negocio, nuevos mercados

EFICIENCIA (ejemplos)

- Reducción de costos en procesos
- Reducción de costos de personal
- Reducción de costos de sistemas
- Mejoras de rendimiento operativo



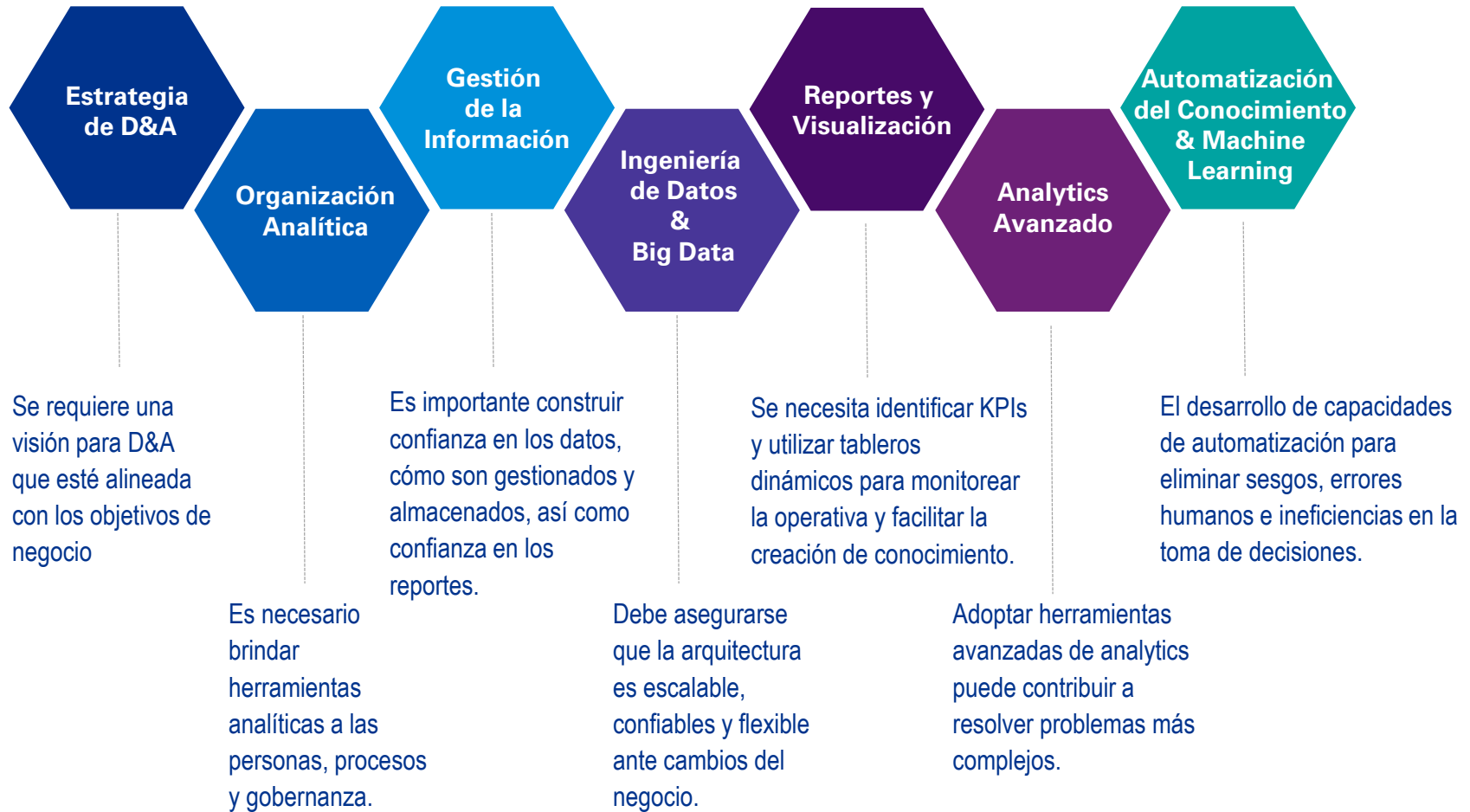
RIESGO (ejemplos)

- Reportes de Riesgo y agregación de datos
- Monitoreo del cumplimiento
- Gobernanza de Datos, Gestión e Integridad
- Seguridad
- Prevención/Detección de Riesgos

CALIDAD (ejemplos)

- Optimización
- Automatización
- Auditoría
- Gestión de Productos

D&A en la generación de valor sostenible





D&A en la gestión por indicadores y reportes





Impactos de las herramientas de D&A

En la gestión por indicadores y reportes

Desafío

Soporte y difusión

Ejemplo: los directivos necesitan revisar diariamente ciertos indicadores y es habitual que estén fuera de la oficina.

Inclusión de nuevas variables / indicadores

Ejemplo: las métricas se han analizado por sucursal (nombre), pero ahora se busca un análisis georreferenciado en base a la localidad o departamento de las mismas.

Tradicional

- Mayoritariamente planillas de cálculo
- Dificil acceso móvil
- Cambios por muchos actores
- Errores de difícil detección
- Capacidad ante grandes volúmenes de datos
- Velocidad bajo estrés afectada
- Uso intensivo de *datawarehouse*
- Dificultad alta para incorporar
- Revisión de tablas y sumalizaciones
- Nuevas definiciones y cálculos donde se utilice la variable
- Posibles dificultades de integración con herramientas de georeferenciación

Aplicando D&A

- Herramientas de visualización específicas (Tableau, Qlik, Power BI)
- Soluciones *responsive*
- Cambios centralizados
- Mayor facilidad para detectar errores
- Diseñados para grandes volúmenes de datos
- Velocidad bajo estrés afectada
- Foco capacidad *drill-down*, hasta acceso a DB transaccionales
- Inclusión al modelo de datos
- Los cálculos pre-existentes siguen funcionando con filtros todo por el todo.
- Se requiere adicionar las fórmulas del nuevo indicador
- Incluyen por defecto soluciones de georeferenciación



Impactos de las herramientas de D&A

En la gestión por indicadores y reportes

Desafío

Análisis en base a una variable existente, pero no considerada inicialmente

Ejemplo: los indicadores se presentaban a nivel de departamento, pero ahora se necesita también por localidad de la sucursal.

Necesidad de detalle

Ejemplo: se detecta una variación no razonable en las ventas por m2 de una sucursal.

Tradicional

- Dificultad alta para incorporar
- Revisión de tablas y sumalizaciones
- Nuevas definiciones y cálculos donde se utilice la variable
- Posibles dificultades de integración con herramientas de georeferenciación

- Información transaccional agregada
- Búsquedas y análisis fuera de la herramienta de visualización/reporte

Aplicando D&A

- Los cálculos pre-existentes siguen funcionando con filtros todo por el todo.
- Incluyen por defecto soluciones de georeferenciación.

- Búsqueda en la misma herramienta, hasta llegar a la información transaccional.



Impactos de las herramientas de D&A

En la gestión por indicadores y reportes

Desafío

Solicitudes de cambios a un reporte durante la reunión de Directorio

Ejemplo: se muestran ventas promedio por sucursal y en la reunión solicitan ver las ventas promedio de un vendedor específico.

Comparaciones de indicadores en horizontes de tiempo no previstos

Ejemplo: el análisis habitual es en relación al mes previo, acumulado del año y año anterior. Se solicita ver comparaciones por el trimestre 1 de los últimos 5 años.

Tradicional

- Mayoritariamente herramientas de presentación estáticas
- Dificultad para volver a los cálculos auxiliares, hacer ajustes y mostrar efectos

- Dificultad alta y con alta probabilidad de error (buscar diversas planillas previas, consolidarlas, volver a hacer cálculos, controlar, entre otros).
- Si fuese en base a desarrollos específicos deberían diseñarse e implementarse.

Aplicando D&A

- Las mismas herramientas incluyen componentes de reporte estáticos y dinámicos
- Se realiza el filtro solicitado y muestran los impactos
- Podría resolverse modificando los filtros temporales.



Impactos de las herramientas de D&A

En la gestión por indicadores y reportes

Desafío

Retirar o mantener un producto en el mercado

Ejemplo: ante el reciente lanzamiento de un producto, se detectan reacciones negativas extremas en twitter.

Mejora de eficiencia en el otorgamiento de créditos

Ejemplo: se requiere mejorar los indicadores de eficiencia, mediante ahorros en el proceso de otorgamiento de créditos

Tradicional

- Dificultad de identificar la muestra adecuada para realizar encuestas y evaluar si se retira o no.

- Modelo de negocio intensivo en análisis humano, en base a ciertos indicadores de referencia.
- Posible disparidad de criterios ante situaciones similares

Aplicando D&A

- El uso de herramientas de D&A en base a datos de redes sociales en tiempo real puede permitir evaluar la intensidad y conectividad de los usuarios satisfechos.
- Desarrollo de modelos paramétricos que determinen la probabilidad de no pago en base a variables como edad, sexo, ingreso, antigüedad laboral, entre otros.
- Mejoras en el proceso para ambas partes, ahorro de tiempos, posibilidad de calibración en el tiempo.



Tendencias



El poder de la confianza

Por qué importa la confianza en D&A

En un ambiente global guiado por la constante disrupción, los líderes de negocio necesitan D&A en la que pueden confiar para tomar sus decisiones más importantes.

A medida que aumentan las decisiones basadas en los resultados de D&A, surgen interrogantes sobre la confianza que damos a los datos, a los análisis y a los controles que subyacen a esta nueva forma de tomar decisiones.

Creemos que está emergiendo un nuevo énfasis en la “confianza”. A medida que los algoritmos comienzan a guiar las decisiones, o directamente adoptarlas, la confianza se volverá un factor determinando para D&A.

D&A tiene el potencial de crear o destruir valor, así como ayudar a construir la confianza de los clientes, reguladores y el público en general.

El déficit de Confianza

78% de los CEOs tienen cuestionamientos sobre la calidad de los datos en los que basan sus decisiones.

35% de los CEOs tiene una confianza limitada en la precisión y eficacia de la manera en que las organizaciones utilizan Data & Analytics

- KPMG CEO Survey 2016





¡Gracias!

kpmg.com.uy



© 2016 KPMG Sociedad Civil, sociedad civil uruguaya y firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), una entidad suiza. Derechos reservados.